

Kualitas Layanan Digital Melalui Mobile Jkn Di Rsud Kota Tanjungpinang: Perspektif Pasien Dan Petugas

Vani Melia Alini¹, Adinda Defani Kamal², Thiara Nursafitri³, Aprilia Eka Mulya⁴, Saidilla Rasyidi⁵

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau, Indonesia

Email: 2505020045@student.umrah.ac.id, 2505020053@student.umrah.ac.id, 2505020069@student.umrah.ac.id,
2505020075@student.umrah.ac.id, 2505020077@student.umrah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang dari perspektif pasien dan petugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu pasien. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital pada pasien lanjut usia, gangguan sistem, serta ketidaksesuaian estimasi waktu pelayanan. Secara keseluruhan, Mobile JKN memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan perbaikan sistem agar implementasi layanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Mobile JKN, pelayanan publik, layanan digital, kualitas pelayanan, kesehatan

Abstract

This study aims to analyze the quality of digital services through the Mobile JKN application at RSUD Kota Tanjungpinang from the perspectives of patients and health service officers. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the Mobile JKN application improves the efficiency of health services, especially in simplifying registration processes and reducing patient waiting times. However, several obstacles were found, such as limited digital literacy among elderly patients, technical system issues, and mismatches in service time estimation. Overall, Mobile JKN contributes positively to improving the effectiveness and efficiency of public health services. Therefore, continuous improvement in system quality and digital assistance for users is needed to optimize its implementation.

Keywords: Mobile JKN, public service, digital service, service quality, health administration

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya digitalisasi di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan. Penggunaan digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Proses digitalisasi ini terwujud melalui berbagai inovasi layanan berbasis teknologi, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses berbagai layanan kesehatan secara mandiri, seperti pendaftaran antrean secara online, pembaruan data kepesertaan, informasi tagihan, konsultasi administrasi, serta penyampaian pengaduan tanpa perlu mengunjungi langsung kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan (Utami et al., 2024).

Menurut Parasuraman, kualitas layanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dan layanan yang sebenarnya diterima. Semakin kecil perbedaan tersebut, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima

dimensi utama dari kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang hingga saat ini masih banyak digunakan dalam menilai kualitas layanan publik maupun layanan berbasis digital (Parasuraman et al., 1988).

Sebagai bentuk perubahan digital pelayanan kesehatan, diharapkan Mobile JKN dapat meningkatkan kemudahan akses layanan bagi peserta JKN. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan manfaat seperti mengurangi waktu tunggu, mempermudah urusan administrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Penelitian Saputra dan Istiqomah (2024) menunjukkan bahwa pengguna Mobile JKN umumnya merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi, dengan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 81,4 persen yang termasuk kategori puas (Saputra & Istiqomah, 2024).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital melalui Mobile JKN masih mengalami beberapa tantangan. Penelitian Kinasih, Kusdwiadji, dan Widiyanto (2025) menemukan bahwa masih adanya perbedaan antara harapan dan pandangan pengguna pada berbagai aspek kualitas layanan digital, termasuk efisiensi, keandalan, responsivitas, dan kemudahan menjangkau layanan. Selain itu, tantangan seperti gangguan pada sistem, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta pemahaman pengguna yang belum optimal terhadap fitur aplikasi masih menjadi halangan dalam penggunaan Mobile JKN secara maksimal.

Namun, keberhasilan penerapan layanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh pengalaman pasien sebagai pengguna, melainkan juga oleh kesiapan tenaga medis

dalam menjalankan sistem, memberikan dukungan, serta menyelesaikan masalah yang timbul selama proses layanan. Penelitian mengenai kualitas layanan digital melalui Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang menjadi sangat relevan mengingat kajian yang menggabungkan perspektif pasien dan petugas secara bersamaan masih terbatas, walaupun kedua perspektif tersebut penting untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital melalui Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang berdasarkan Perspektif pasien dan petugas sebagai bahan evaluasi dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis digital di sektor kesehatan.

METODE

Menurut (Moleong, 2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong & Surjaman, 2014).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang. Informasi penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas peserta JKN pengguna maupun nonpengguna aplikasi Mobile JKN serta petugas pelayanan administrasi pasien. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, manfaat, kendala, serta harapan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan. Data kemudian dianalisis secara interaktif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keaslian data dipertahankan dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat dan terpercaya (Miles et al., 2014).

A. Pelayanan Publik dan Layanan Digital

Pelayanan Publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta hak dasar masyarakat. Adanya pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintah karena secara langsung berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nomor, 25 C.E.).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan penyelenggaraan layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan layanan yang lambat, berbelit-belit, dan kurang

responsif dapat merusak kepuasan masyarakat serta menghambat terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital mendorong pemerintah untuk beralih dari metode pelayanan tradisional menuju sistem layanan yang modern dan efisien berbasis teknologi. Menurut Indrajit (2016), digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi di bidang pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Transformasi digital dalam pelayanan publik sejalan dengan konsep electronic government (e-government), yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan e-government tidak hanya bertujuan untuk mengubah media pelayanan dari manual menjadi digital, tetapi juga untuk menciptakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui e-government, masyarakat juga dapat memperoleh layanan publik dengan lebih mudah tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Hardiyansyah, 2018).

Pada bidang kesehatan, digitalisasi layanan menjadi salah satu fokus utama pemerintah untuk mendukung perubahan sistem kesehatan nasional. Penggunaan teknologi

digital dalam sektor kesehatan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Beraneka ragam inovasi layanan kesehatan yang berbasis digital telah dikembangkan guna meningkatkan kualitas layanan, mengurangi beban administratif, serta mempercepat proses pelayanan pasien. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia, transformasi digital di bidang kesehatan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, memperkuat efisiensi sistem kesehatan, dan mendukung pengambilan keputusan yang berdasarkan data dalam penyelenggaraan layanan kesehatan.

Penerapan teknologi digital di bidang kesehatan menjadi bagian dari usaha untuk merombak birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan layanan publik di Indonesia. Melalui lembaga dan instansi kesehatan, pemerintah terus berinovasi dalam sistem pelayanan berbasis teknologi untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau. Dengan adanya layanan kesehatan berbasis digital, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dalam pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan data, serta memberikan kemudahan dalam akses informasi dan layanan kesehatan bagi masyarakat. Maka dari itu, digitalisasi dalam penyelenggara kesehatan, tetapi juga berfungsi sebagai alat penting dalam mewujudkan layanan publik yang efektif, efisien, dan fokus pada kepuasan masyarakat (Indrajit, 2002).

B. Mobile JKN sebagai Inovasi Pelayanan Kesehatan Digital

Transformasi digital dalam bidang kesehatan merupakan salah satu langkah pemerintah untuk memperbaiki layanan publik secara lebih efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu inovasi

yang diperkenalkan untuk mendukung perubahan ini adalah aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) yang dioperasikan oleh BPJS Kesehatan. Mobile JKN adalah aplikasi berbasis teknologi yang dibuat untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses beragam layanan kesehatan dan administrasi keanggotaan secara mandiri melalui smartphone. Kehadiran aplikasi ini menjadi elemen penting dalam strategi digitalisasi layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Lutviani, 2025).

Melalui aplikasi Mobile JKN, peserta memiliki kemampuan untuk memperoleh beragam layanan, seperti kartu digital peserta, pembaruan data kepesertaan, perpindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), pengecekan status kepesertaan, informasi tagihan iuran, konsultasi administratif, serta pendaftaran antrean secara online di fasilitas kesehatan yang terhubung dengan sistem BPJS Kesehatan. Keberadaan fitur-fitur ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berbagai urusan administrasi dapat diselesaikan tanpa keharusan untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau ke fasilitas kesehatan tertentu. Oleh karena itu, Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk layanan administratif, melainkan juga menjadi perangkat vital dalam meningkatkan akses dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Kepesertaan JKN kota Tanjungpinang Tahun 2025

Uraian	Jumlah
Jumlah Penduduk	237.580 jiwa
Peserta JKN	227.863 jiwa
Cakupan Kepesertaan	95,91%

Sumber : (BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, diolah dari Antara Kepri (2025).

Pemanfaatan Mobile JKN menjadi semakin penting di Tanjungpinang karena jumlah peserta JKN yang sangat tinggi. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Tanjungpinang pada Maret 2025, ada 227.863 peserta JKN dari total penduduk sebanyak 237.580 jiwa, yang berarti cakupan kepesertaan mencapai 95,91 persen. Angka kepesertaan yang tinggi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Tanjungpinang sangat bergantung pada layanan kesehatan yang terhubung dengan sistem JKN, sehingga kebutuhan akan layanan yang cepat, mudah, dan efisien semakin penting.

Selain tingginya cakupan kepesertaan JKN, kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan juga tercermin dari peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Kota Tanjungpinang. Sebagai rumah sakit rujukan utama di wilayah tersebut, RSUD Kota Tanjungpinang melayani ribuan pasien setiap tahunnya. Berdasarkan data dari RSUD Kota Tanjungpinang pada tahun 2024, menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan meningkat dari 51.927 pasien pada tahun 2021 menjadi 76.690 pasien pada tahun 2023. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan yang semakin besar terhadap sistem pelayanan yang mampu memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses administrasi pelayanan kesehatan.

Tingginya jumlah peserta JKN dan peningkatan jumlah pasien yang datang ke RSUD Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa bidang kesehatan memerlukan dukungan dari teknologi digital yang dapat memperpendek waktu antrean, mempercepat pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi layanan. Dalam hal ini, Mobile JKN hadir sebagai solusi yang diharapkan dapat mengatasi tantangan dalam pelayanan

kesehatan modern melalui beragam fitur digital, termasuk pendaftaran online yang memungkinkan peserta untuk mendaftar sebelum tiba di rumah sakit, sehingga waktu tunggu dapat diperpendek. Menurut penelitian Adzani & Arenawati (2025), pelaksanaan Mobile JKN masih menghadapi beberapa tantangan, seperti gangguan sistem, kurangnya pemahaman pengguna mengenai fitur pada aplikasi, dan perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, keberhasilan penerapan layanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang diterapkan, tetapi juga terkait dengan kesiapan petugas dalam memberikan pendampingan dan membantu pengguna yang mengalami kesulitan saat mengakses layanan.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, peneliti bisa menjelaskan kualitas layanan digital lewat aplikasi Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang berdasarkan perspektif pasien dan petugas. Dalam penelitian ini, ditemukan beragam hasil terkait pemanfaatan Mobile JKN dalam mendukung layanan kesehatan, mulai dari kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan proses administrasi, hingga berbagai tantangan yang muncul saat menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini memberikan gambaran tentang sejauh mana implementasi Mobile JKN dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan di RSUD Kota Tanjungpinang.

Ibu N, sebagai pasien pengguna Mobile JKN, menyampaikan bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tanjungpinang. Menurut informan, penggunaan Mobile JKN membuat proses pendaftaran dan pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan pendaftaran secara langsung. Selain itu, selama menggunakan

aplikasi tersebut, informan mengaku tidak mengalami kendala yang berarti. Berikut penuturan hasil wawancaranya:

"Saya sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN dari tahun 2026. Pelayanannya bagus, lancar dan cepat ditangani daripada yang biasa itu harus nunggu dan antriannya lama. Cepat pelayanannya tidak perlu lama-lama nunggu antrian lagi. Selama saya pakai Lancar aja tidak ada kendala. Kalau berobat lebih gampang, lebih senang, dan cepat pelayanannya."

Ibu S, sebagai pasien pengguna Mobile JKN, menyampaikan bahwa aplikasi tersebut telah digunakan selama hampir satu tahun untuk keperluan pendaftaran dan pengambilan nomor antrean di puskesmas maupun rumah sakit. Menurut informan, penggunaan Mobile JKN memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan karena nomor antrean dapat diperoleh secara langsung melalui aplikasi sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat. Selain itu, informan mengaku tidak mengalami kendala selama menggunakan aplikasi Mobile JKN dan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Berikut penuturan hasil wawancaranya:

"Saya pakai Mobile JKN sudah hampir 1 tahun, untuk keperluan pendaftaran ambil nomor ke rumah sakit. Pengaruh dari aplikasi bagus karena tak lama nunggu antrian. Memudahkan karena sudah mendapatkan nomor antrean dari aplikasi Mobile JKN. Tidak ada kendala dalam memakai aplikasi Mobile JKN. Tingkat kepuasan sangat puas, manfaat pakai aplikasi Mobile JKN cepat saat memanggil antrian."

Ibu Sr, selaku pasien pengguna layanan di RSUD Kota Tanjungpinang, menyampaikan bahwa dirinya sudah mengetahui penggunaan JKN dalam proses pendaftaran pelayanan

kesehatan di rumah sakit. Menurut informan, saat ini setiap pasien yang datang berobat diwajibkan menggunakan sistem JKN, termasuk melalui aplikasi Mobile JKN. Namun, sebagai pasien lanjut usia, informan mengaku masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, meskipun tetap berusaha mengikuti aturan yang berlaku. Berikut penuturan hasil wawancaranya:

"Saya sudah tahu kalau sekarang kalau berobat harus daftar pakai JKN. Tapi karena sekarang semua diwajibkan pakai aplikasi, kami yang lansia ini agak sulit menggunakannya, tapi tetap harus ikut aturan. Sekarang memang lebih mudah dan antreannya juga lebih tertib. Tapi sebaiknya pelayanan harus lebih sabar kepada lansia karena banyak yang belum paham cara pakai aplikasi."

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan tiga informan dari sudut perspektif pasien, disimpulkan bahwa penggunaan layanan digital melalui Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang secara keseluruhan memberikan kemudahan dalam pendaftaran, pengambilan nomor antrean, dan juga mempercepat akses terhadap layanan kesehatan jika dibandingkan dengan sistem konvensional. Para pasien menganggap bahwa aplikasi Mobile JKN berkontribusi dalam mengurangi waktu tunggu dan menjadikan proses layanan lebih teratur serta efisien. Namun, masih ada tantangan yang dihadapi terutama oleh pasien yang lebih tua, seperti kesulitan menggunakan aplikasi dan kurangnya pemahaman tentang teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari petugas serta peningkatan pengetahuan digital masyarakat agar pemanfaatan Mobile JKN bisa berjalan lebih efektif dan merata di seluruh kelompok pengguna layanan (Paramitha et al., 2025).

Bapak OA, selaku petugas pendaftaran RSUD Kota Tanjungpinang, menyampaikan bahwa penerapan antrean melalui Mobile JKN telah berjalan selama lebih dari satu tahun dan mengalami peningkatan penggunaan pada tahun 2026 dibandingkan tahun sebelumnya. Menurut informan, Mobile JKN memberikan manfaat yang signifikan baik bagi pasien maupun petugas karena mampu mempercepat proses pendaftaran serta mengurangi kepadatan antrean di rumah sakit. Pasien dapat memperoleh nomor antrean dan jadwal pelayanan sebelum datang ke rumah sakit sehingga waktu tunggu menjadi lebih efisien. Berikut penuturan hasil wawancaranya:

“Untuk antrean melalui Mobile JKN sudah berjalan sekitar satu tahun lebih dan pada tahun 2026 penggunaannya meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Pengaruh Mobile JKN sangat terasa, baik bagi pasien maupun petugas. Pasien sudah mendapatkan nomor antrean pendaftaran bahkan antrean poliklinik sebelum datang ke rumah sakit. Pasien cukup datang sesuai estimasi waktu yang tertera di aplikasi, melakukan validasi biometrik dan check-in, kemudian menunggu di poli. Bagi petugas, proses pelayanan menjadi lebih mudah karena tidak perlu lagi memasukkan data pasien secara manual.”

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Mobile JKN membawa dampak yang menguntungkan untuk efisiensi layanan di RSUD Kota Tanjungpinang, terutama dalam hal pengurangan antrean dan percepatan proses pelayanan. Dengan adanya sistem antrean online, pasien bisa hadir sesuai dengan waktu yang dijadwalkan sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur dan tidak terkumpul di ruang tunggu. Namun, masih ada beberapa

masalah, seperti ketidakcocokan dalam estimasi waktu layanan, pasien yang lupa untuk membatalkan antrean, serta kesulitan bagi lansia dalam menggunakan aplikasi. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi, dukungan dari petugas, dan perbaikan pada sistem agar layanan Mobile JKN dapat berfungsi lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Mobile JKN di RSUD Kota Tanjungpinang memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan kesehatan digital. Aplikasi Mobile JKN mempermudah prosedur pendaftaran, mengurangi waktu tunggu antrean, serta meningkatkan efisiensi layanan bagi pasien serta petugas. Dari perspektif pasien, layanan ini dinilai lebih praktis, cepat, dan memudahkan akses terhadap pelayanan kesehatan digital. Sementara itu, dari perspektif petugas, Mobile JKN membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban kerja di bagian pendaftaran.

Meskipun demikian, penerapan Mobile JKN masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Selain itu, masih ditemukan kendala teknis seperti ketidaksesuaian estimasi waktu pelayanan dan kurangnya pemahaman beberapa pengguna mengenai fitur aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat serta penyempurnaan sistem layanan agar pemanfaatan Mobile JKN dapat berjalan lebih optimal. Dengan demikian, Mobile JKN dapat terus berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis digital di RSUD Kota Tanjungpinang secara efisien, efektif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada RSUD Kota Tanjungpinang yang memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta kepada informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberi petunjuk, saran, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, peneliti menyampaikan apresiasi kepada keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan kolaborasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Lutviani, M. (2025). Analisis kepuasan peserta bpjs Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 863–871.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. sage.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nomor, U.-U. (25 C.E.). tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Paramitha, L., Qur-ani, O. H., & Purba, S. H. (2025). Analisis aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Abdi Putra: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 51–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Pangestu, A. D. (2025). Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(4), 615-632.
- Sari, E. N., & Muslikhah, R. S. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 641-656.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37.